

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการ
เว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ (MOE Webhosting) และเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2567**

1. ความเป็นมา

ตามที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ เพื่อรองรับการให้บริการพื้นที่และเครื่องมือสำหรับเว็บไซต์หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อใช้ในการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของหน่วยงาน รวมถึง ผลการดำเนินงานให้แก่บุคลากร และประชาชนทั่วไปรับทราบ โดยมีเป้าหมาย

1) เพื่อให้มีระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ตรงตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 และสร้างมาตรฐาน อัตลักษณ์ของเว็บไซต์หน่วยงานให้อยู่ภายใต้รูปแบบเดียวกัน

2) เพื่อให้บริการโดเมน พื้นที่เว็บไซต์ เครื่องมือในการบริหารจัดการเว็บไซต์ ซึ่งการให้บริการบนเว็บไซต์ จะใช้ CMS Wordpress พร้อม Theme, Plugin ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 115 หน่วยงาน

3) รองรับการนำเสนอข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบตามตัวชี้วัด EIT/ITA

4) เพื่อบุคลากรหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเว็บไซต์สามารถปรับแต่งเทมเพลตและใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ เกิดประโยชน์กับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

5) เพื่อให้บุคลากรหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปรับแต่งเมนู และนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร บนเว็บไซต์ สามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

ทั้งนี้ สำรองความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ (MOE Webhosting) และเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2567 ครั้งนี้สอดคล้องตามแนวการประเมินตามตัวชี้วัด PMQA 4.0 ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับสำนัก หมวด 3 : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป ประกอบด้วย 1) การให้บริการพื้นที่เว็บไซต์ โดเมน (xxx.moe.go.th) และเครื่องมือสำหรับจัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานบนระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการ (MOE Webhosting) และ 2) การให้บริการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานบนเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ops.moe.go.th)

3. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2567

4. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ส่วนกลาง) สำนักงานศึกษาธิการภาค และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โดยครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงาน/ผู้ดูแลหลัก (Admin) เว็บไซต์หน่วยงานบนระบบบริหารจัดการ เว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ใช้งานที่นำเสนอข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานบนเว็บไซต์สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้นำเสนอข้อมูล ข่าวสาร และบุคลากรของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก และทางลบจากข้อมูล ข่าวสารที่หน่วยงานนำเสนอบนเว็บไซต์หน่วยงานและเว็บไซต์สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

5. ผลการดำเนินการ

จากการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ (MOE Webhosting) และเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2567 ระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2567 มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 222 คน โดยการวิเคราะห์ผลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบประเมิน (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงฯ (MOE Web hosting) ด้านต่าง ๆ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คะแนนเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

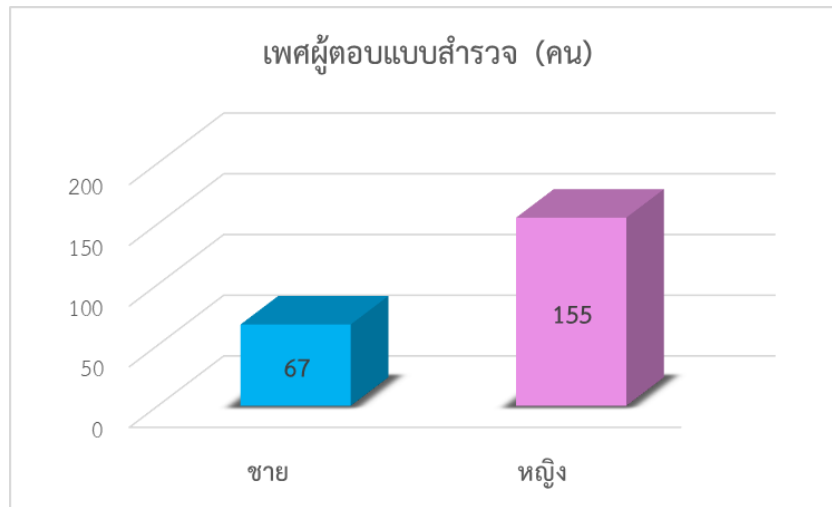
ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงฯ (MOE Web hosting) ด้านต่าง ๆ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คะแนนเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความต้องการเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2567 มีผู้เข้าตอบแบบประเมิน จำนวน 222 คน ครอบคลุมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสำรวจบางคนจะมีบทบาทในการทำงานทั้งใน บทบาทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ (MOE Webhosting) และเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.41 และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 84.68 โดยการวิเคราะห์ผลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบประเมิน (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

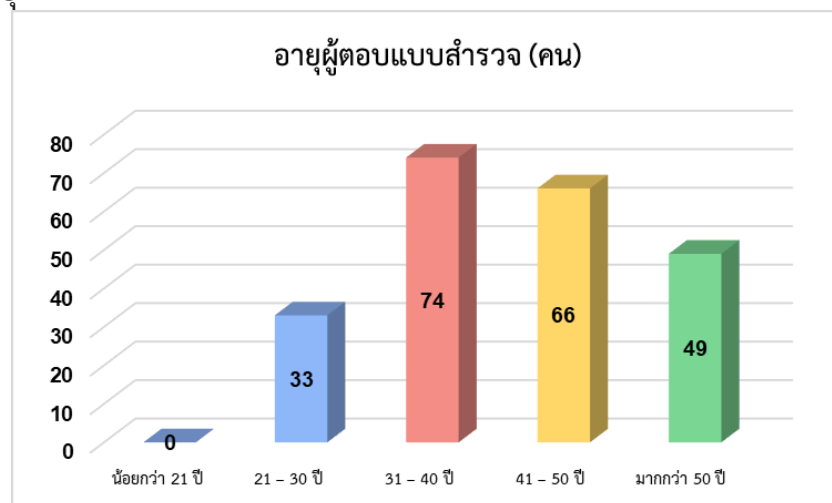
1) เพศ



ภาพที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ

จากภาพที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงจะตอบแบบสำรวจมากกว่าเพศชาย โดยมีรายละเอียดดังนี้ เพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 69.82 และเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 30.18 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

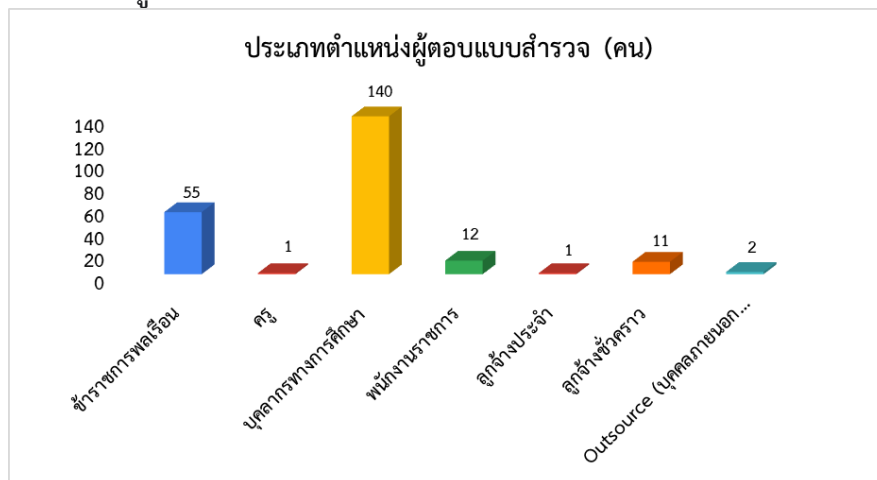
2) อายุ



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามอายุ

จากภาพที่ 2 จำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจช่วงอายุ 31 - 40 ปี ตอบแบบสำรวจมากที่สุด จำนวน 74 คน รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 66 คน ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 49 คน และช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 33 คน ตอบแบบประเมินน้อยที่สุด ตามลำดับ และช่วงอายุน้อยกว่า 21 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

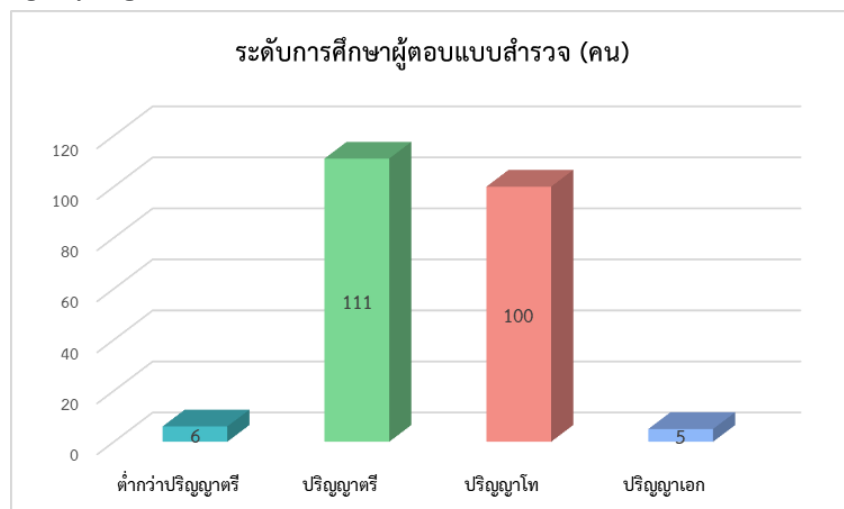
3) ประเภทของผู้ตอบแบบสำรวจ



ภาพที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภท

จากภาพที่ 3 จำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามประเภท พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจประเภทบุคลากรทางการศึกษาตอบแบบสำรวจมากที่สุด จำนวน 140 คน รองลงมาเป็นประเภทข้าราชการพลเรือน จำนวน 55 คน พนักงานราชการ 12 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 11 คน Outsource (บุคคลภายนอกจ้างตามโครงการ) จำนวน 2 คน และครู กับลูกจ้างประจำตอบแบบสำรวจน้อยสุด คือ จำนวน 1 คน ตามลำดับ

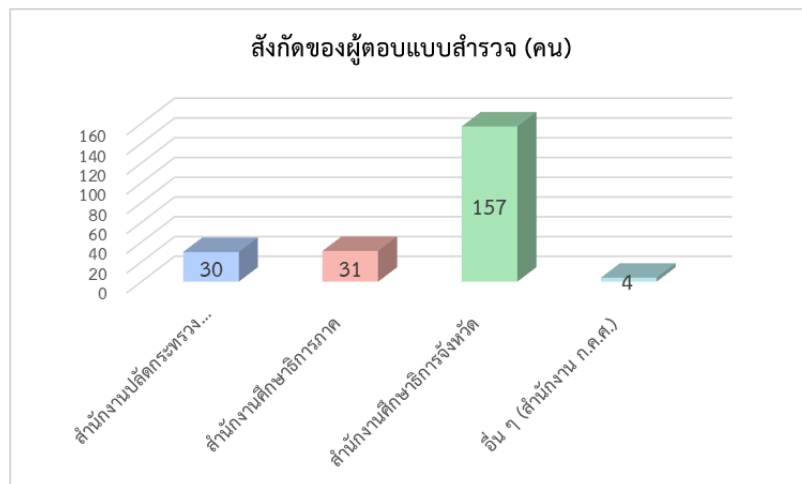
4) ระดับการศึกษา



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับการศึกษา

จากภาพที่ 4 จำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจการศึกษา ระดับปริญญาตรี ตอบแบบสำรวจมากที่สุด จำนวน 111 คน รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 100 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน และปริญญาเอก ตอบแบบสำรวจน้อยที่สุด จำนวน 5 คน ตามลำดับ

5) หน่วยงานที่สังกัด



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามสังกัด

จากภาพที่ 5 จำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามสังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตอบแบบสำรวจมากที่สุด จำนวน 157 คน รองลงมาผู้ตอบแบบสำรวจสังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค จำนวน 31 คน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ส่วนกลาง) จำนวน 30 คน ตามลำดับ และอื่น ๆ (สำนักงาน ก.ค.ศ.) ตอบแบบสำรวจน้อยสุด จำนวน 4 คน

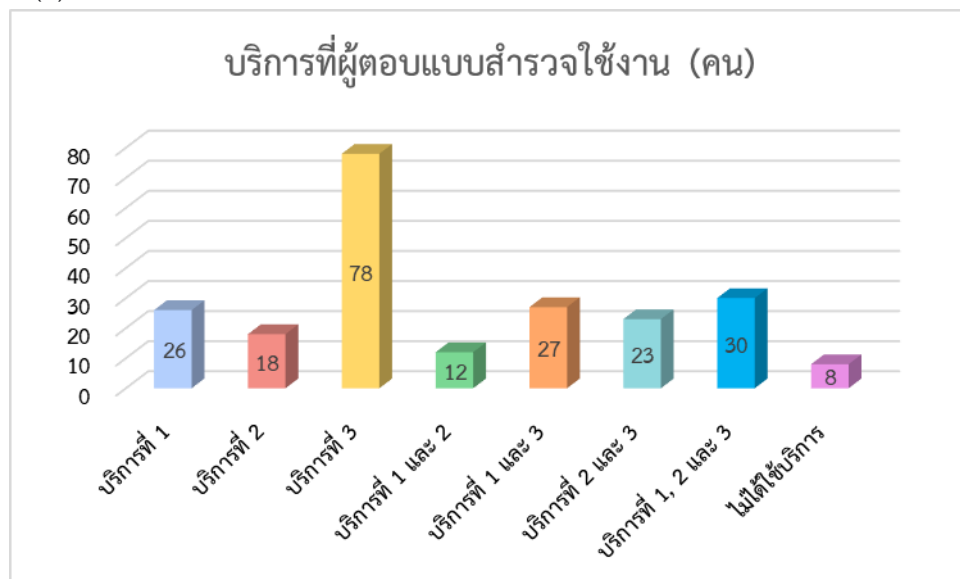
6) ปัจจุบันท่านใช้บริการระบบเว็บไซต์ส่วนใดของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

บริการเว็บไซต์ที่สำรวจในครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 หัวข้อ คือ

- (1) พื้นที่เว็บไซต์ พร้อมเครื่องมือและโดเมน xxx.moe.go.th
- (2) นำเสนอข้อมูล ข่าวสารบนเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ops.moe.go.th)
- (3) ค้นหา สืบค้น ติดตามข้อมูล ข่าวสาร เช่น ข่าวรับสมัคร ข่าวประกาศ ข่าวประชาสัมพันธ์

ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

- (4) ไม่ได้ใช้บริการ



ภาพที่ 6 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามบริการที่ใช้งาน

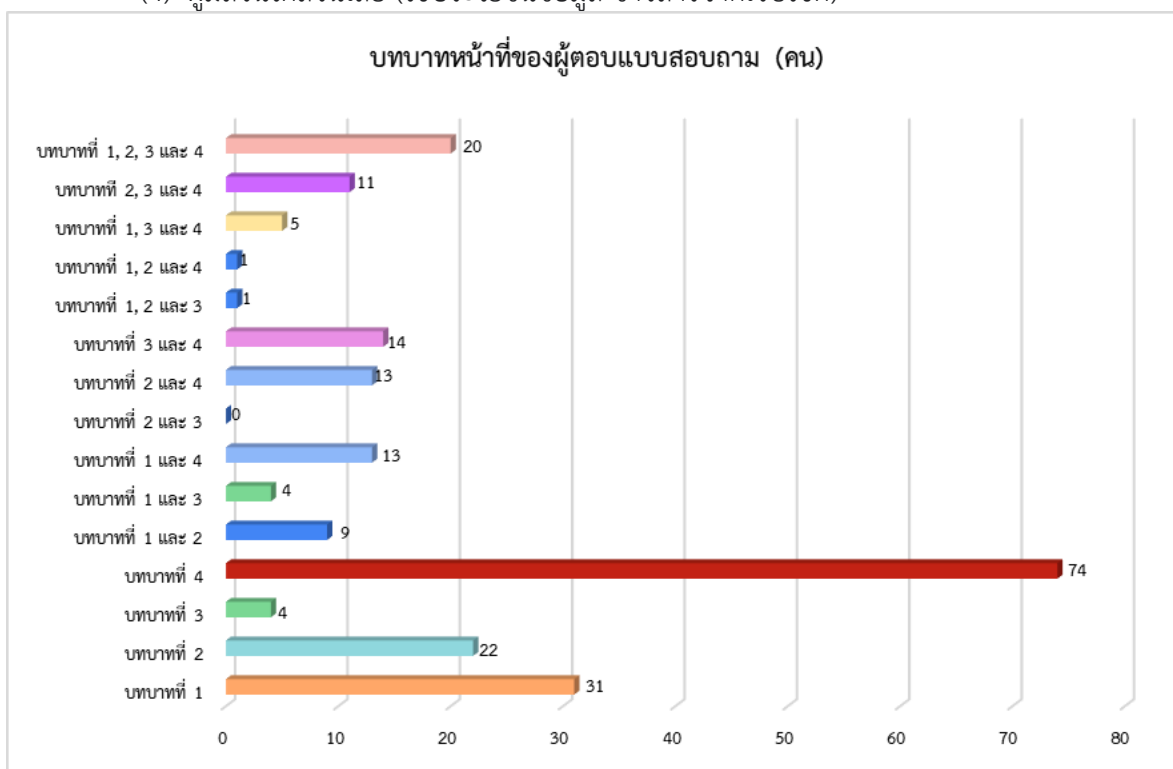
จากภาพที่ 6 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามบริการที่ใช้งาน พบว่า สามารถแบ่งผู้ตอบแบบสำรวจได้เป็น 3 กลุ่มหลัก รวม 222 คน ได้แก่

- ใช้บริการเพียงบริการเดียว จำนวน 122 คน
- ใช้บริการมากกว่า 1 บริการ จำนวน 92 คน
- ไม่ได้ใช้บริการ จำนวน 8 คน

7) บทบาทหน้าที่หรือความเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์

บทบาทหน้าที่หรือความเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ แบ่งเป็น 4 บทบาท คือ

- (1) ผู้รับบริการ (หน่วยงาน, Admin หลัก)
- (2) ผู้รับบริการ (นำเสนอข้อมูล ข่าวสารบนเว็บไซต์ สป.)
- (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นำเสนอข้อมูล ข่าวสารบนเว็บไซต์หน่วยงาน)
- (4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ใช้ประโยชน์ข้อมูล ข่าวสารจากเว็บไซต์)

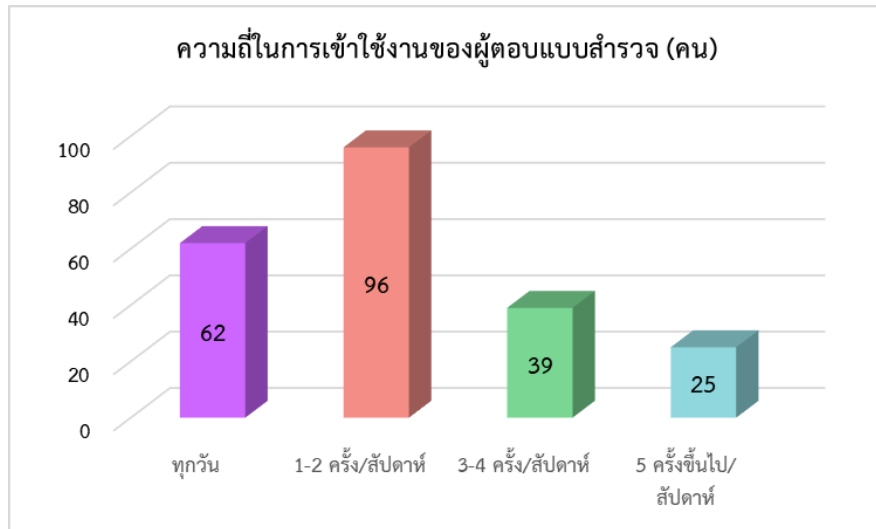


ภาพที่ 7 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามบทบาท

จากภาพที่ 7 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามบทบาท คือ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า สามารถแบ่งผู้ตอบแบบสำรวจได้เป็น 3 กลุ่มหลัก รวม 222 คน ได้แก่

- ผู้รับบริการ จำนวน 53 คน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 78 คน
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 91 คน

8) ความถี่ในการเข้าใช้งาน



ภาพที่ 8 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้งาน

จากภาพที่ 8 จำแนกผู้ตอบแบบสำรวจตามความถี่ในการเข้าใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีการเข้าใช้งาน 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ ตอบแบบสำรวจมากที่สุด จำนวน 96 คน รองลงมา มีการเข้าใช้งานทุกวัน จำนวน 62 คน และมีการเข้าใช้งาน 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 39 คน ตามลำดับ และการเข้าใช้งาน 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ ตอบแบบสำรวจน้อยที่สุด จำนวน 25 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงฯ (MOE Web hosting) ด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการเว็บไซต์

รายการที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์		
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการเว็บไซต์				
1) การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการอ่านและการใช้งาน	4.23	0.71	มาก	84.50
2) หน้าเว็บไซด์มีความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ	4.26	0.71	มาก	85.14
3) การวางแผนและรูปแบบรองรับการประเมิน OIT / ITA ของหน่วยงาน	4.17	0.76	มาก	83.33
4) มีเครื่องมือให้ปรับแต่งเว็บไซต์เพียงพอต่อความต้องการ	4.1	0.76	มาก	81.98
5) โครงสร้างเว็บไซต์รองรับการปรับแต่งให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน	4.13	0.80	มาก	82.61
รวม	4.18	0.75	มาก	83.51

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.51 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน้าเว็บไซด์มีความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.14 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.26) รองลงมาการจัดรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการอ่านและการใช้งาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.50 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.23) การวางแผนและรูปแบบรองรับการประเมิน OIT / ITA ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.33 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.17) โครงสร้างเว็บไซต์รองรับการปรับแต่งให้สอดคล้องกับความต้องการ

ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.61 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.17) และมีเครื่องมือให้ปรับแต่งเว็บไซต์ เพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.98 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์

รายการที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์			
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ	
2. ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์					
1) การจัดวางธีม หรือ Theme plate ที่ให้บริการ	4.15	0.75	มาก	82.97	
2) มีปลั๊กอินที่ให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน	4.08	0.76	มาก	81.53	
3) ง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.14	0.77	มาก	82.79	
4) อำนวยความสะดวก ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	4.16	0.81	มาก	83.24	
5) มีคู่มือการใช้งานที่สามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามได้ง่าย	4.05	0.83	มาก	81.08	
รวม	4.12	0.75	มาก	82.32	

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.32 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวก ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.24 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.16) รองลงมาการจัดวางธีม หรือ Theme plate ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.97 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.15) ง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.79 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.14) มีปลั๊กอินที่ให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.53 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.08) และมีคู่มือการใช้งานที่สามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามได้ง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.08 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

รายการที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์			
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ	
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย	4.12	0.76	มาก	82.43	
2) การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.17	0.75	มาก	83.42	
3) วิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.18	4.72	มาก	83.6	
4) มีช่องทางการสื่อสารที่ความสะดวก รวดเร็ว ในการแจ้งปัญหา เช่น Open Chat, e-Mail, Web site เป็นต้น	4.1	0.82	มาก	81.98	
5) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	0.73	มาก	83.24	
	รวม	4.15	0.76	มาก	82.94

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.94 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อวิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 83.60 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.18) รองลงมาการให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.42 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.17) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.24 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.16) ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.43 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.12) และมีช่องทางการสื่อสารที่ ความสะดวก รวดเร็ว ในการแจ้งปัญหา เช่น Open Chat, e-Mail, Web site เป็นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 81.98 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ

รายการที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์		ร้อยละ ความพึงพอใจ
		ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ มีความสุภาพ	4.22	0.69	มาก	84.41
2) ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.21	0.69	มาก	84.23
3) สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.23	0.69	มาก	84.59
4) มีความรู้เกี่ยวกับบริการรวมทั้งความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน	4.24	0.70	มาก	84.77
5) ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	0.70	มาก	85.05
รวม	4.23	0.70	มาก	84.61

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.61 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ต่อให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.05 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.25) รองลงมามีความรู้เกี่ยวกับบริการรวมทั้งความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.77 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.24) สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.59 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.23) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ มีความสุภาพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.41 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.22) และให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.23 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์		
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1) เว็บไซต์ที่ให้บริการมีมาตรฐานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ	4.35	0.66	มาก	86.94
2) ระบบเว็บไซต์มีความเสถียร มั่นคงปลอดภัย	4.16	0.74	มาก	83.15
3) ระยะเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหา มีความเหมาะสม	4.21	0.70	มาก	84.14
4) ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางเดียวที่ขอรับบริการ	4.21	0.70	มาก	84.14
5) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหา	4.24	0.71	มาก	84.86
รวม	4.23	0.70	มาก	84.65

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.65 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ที่ให้บริการมีมาตรฐานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.94 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.35$) รองลงมาบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.86 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.24$) ระยะเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.14 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.21$) ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางเดียวที่ขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.14 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.21$) และระบบเว็บไซต์มีความเสถียร มั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.15 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ

รายการที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์		
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ
6. ความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ				
1) ด้านการให้บริการเว็บไซต์	4.3	0.69	มาก	86.04
2) ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์	4.25	0.68	มาก	84.95
3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.70	มาก	85.5
4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.73	มาก	84.95
5) ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	0.69	มาก	85.59
รวม	4.27	0.70	มาก	85.41

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.41 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.04 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.30$) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.59 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.28$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.50 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.27$) ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.95 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.25$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.95 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.25$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงฯ (MOE Web hosting) ด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

รายการที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์		ร้อยละความพึงพอใจ
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ				
1) ด้านการให้บริการเว็บไซต์	4.23	0.67	มาก	84.5
2) ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์	4.25	0.66	มาก	84.95
3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.67	มาก	84.59
4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.69	มาก	84.41
5) ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.25	0.68	มาก	84.95
รวม	4.23	0.67	มาก	84.68

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงฯ (MOE Web hosting) ด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.68 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณาข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการและด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.95 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.25$) รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.59 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.23$) ด้านการให้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.50 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.23$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.41 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.22$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความต้องการเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ด้านการให้บริการเว็บไซต์

- 1.1 อยากให้มีฟังก์ชันที่หลากหลาย เชื่อมโยงไปที่เพจได้เลยค่ะ
- 1.2 ควรเพิ่มพื้นที่ในระบบให้เสถียรขึ้นอีก
- 1.3 มีบริการโต้ตอบแต่ละกลุ่มงาน
- 1.4 ควรมีการฝึกอบรมผู้ดูแลเว็บไซต์ในทุก ๆ ปี
- 1.5 มีมาตรฐานการให้บริการ
- 1.6 สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย
- 1.7 มีความครอบคลุม ครบถ้วน เหมาะสมต่อการใช้งาน
- 1.8 พัฒนาเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากขึ้น
- 1.9 หน้าเว็บบ่อยากและใช้เวลาดาวน์โหลดข้อมูลนาน ควรปรับปรุง
- 1.10 เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์
- 1.11 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมผู้ดูแลเว็บไซต์ของส่วนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดใน ทุก ๆ ปี
- 1.12 มีความทันสมัยและอัปเดตตลอดเวลา
- 1.13 ควรมีแถบให้เลือกในด้านข้างทั้ง 2 ข้างบนหน้าเว็บไซต์
- 1.14 Logo และชื่อกระทรวงเล็กเกินไป
- 1.15 ปรับปรุงระบบด้านความเสถียรของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (server) ที่ให้บริการเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ปัจจุบันพบปัญหาเว็บไซต์บางครั้งใช้งานไม่ได้
- 1.16 เว็บไซต์มีความครอบคลุม ใช้งานง่าย

2. ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์

- 2.1 อยากให้มีการอบรมให้กับบุคลากรที่ดูแล
- 2.2 การเพิ่มข้อมูลเข้าระบบเว็บไซต์ค่อนข้างช้า
- 2.3 ควรเพิ่มพื้นที่ในระบบให้เสถียรขึ้นอีก
- 2.4 ระบบเว็บไซต์ของสป. ยังขาดความรวดเร็วในการเข้าใช้งาน (ค่อนข้างรอนานในการเข้าใช้)
- 2.5 มีมาตรฐานการให้บริการ
- 2.6 การใช้งานเว็บไซต์ (หลังบ้าน) ค่อนข้างใช้เวลานานในการดาวน์โหลดสื่อ เช่น ภาพ

ไฟล์เอกสาร

- 2.7 เข้าใช้ได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน
- 2.8 หน้าเว็บดูยากและใช้เวลาดาวน์โหลดข้อมูลนาน ควรปรับปรุง
- 2.9 ระบบเว็บไซต์ของสป. ใช้เวลาโหลดหน้าแรก ค่อนข้างนานคะ
- 2.10 บางวันเข้าใช้งานไม่ได้
- 2.11 ระบบประมวลผลช้ามากครับ
- 2.12 ต้องการให้ปรับปรุงระบบด้านความเสถียรของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)

ที่ให้บริการ

2.13 เว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันพบปัญหาคือ เว็บไซต์บางครั้งไม่สามารถใช้งานได้

- 2.14 มีความสะดวก ใช้งานง่าย ทันสมัย
- 2.15 มีระบบติดขัดบ้างบางครั้ง
- 2.16 ควรมีความที่เผยแพร่ และเข้าใจง่ายในการใช้งาน และสามารถเรียกใช้ได้สะดวก
- 2.17 เพิ่มความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ในแต่ละหัวข้อให้มากขึ้น
- 2.18 บางช่วงเวลา หน้าAdmin อืดมาก... คลิกไม่ค่อยไป

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 3.1 เมนูต่าง ๆ รูปแบบ เข้าใช้งานได้ง่าย
- 3.2 มีมาตรฐานการให้บริการ
- 3.3 มีความรวดเร็ว ครบถ้วน
- 3.4 รวดเร็วและแก้ปัญหาได้ทันเวลา
- 3.5 รายละเอียดขั้นตอนต้องครอบคลุม
- 3.6 ขั้นตอนการเข้าใช้งานเว็บไซต์สามารถเข้าใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว
- 3.7 ควรลดขั้นตอนและกระบวนการในการขอรับบริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 4.1 บางครั้งติดต่อค่อนข้างยาก แต่เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ
- 4.2 มีมาตรฐานการให้บริการ
- 4.3 พัฒนาตนเองต่อเนื่อง สุภาพ เป็นกัลยาณมิตร
- 4.4 การให้คำแนะนำปรึกษาชัดเจน
- 4.5 เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ดี
- 4.6 การให้บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์
- 4.7 เพิ่มความใส่ใจในการให้บริการ

4.8 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่สามารถติดต่อได้สะดวก

4.9 มีจิตบริการ

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

5.2 มีมาตรฐานการให้บริการ

5.3 รวดเร็ว ทันสมัย

5.4 สามารถให้บริการตามความต้องการได้ดีเยี่ยม

5.5 พัฒนาให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

5.6 มีบริการให้ใช้พื้นที่ได้ฟรี ซึ่งเป็นบริการที่ดีค่ะ

5.7 ข้อมูลตรงตามเป้าหมาย

5.8 บริการดีมาก

5.9 บางทีเข้าเว็บด่วนอินเทอร์เน็ตของสำนักงานไม่ได้

5.10 โดยรวม สามารถใช้งานได้ดี

5.11 คุณภาพเชื่อถือได้

5.12 คุณภาพการให้บริการดี และขอให้พัฒนาระบบ กระบวนการ/ขั้นตอนให้รวดเร็ว สะดวก

5.13 พัฒนาคุณภาพด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลในหัวข้อต่างๆ